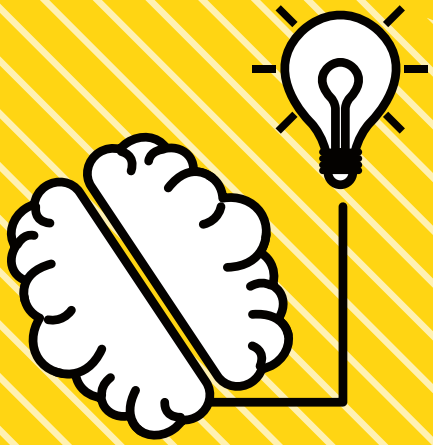
Plena Mente

SAÚDE EMOCIONAL



Módulo 6 Habilidades Sociais

Universidade Federal de Juiz de Fora

Programa de Pós Graduação em Psicologia

SEJA BEM-VINDO (A)

01.

INTRODUÇÃO

Olá, seja muito bem vindo(a)!
Hoje finalizaremos nossa caminhada juntos.

Nesta semana você irá:

01 Aprender sobre os estilos de comunicação: passivo, agressivo e assertivo.

02 Aprender a expressar sua opinião e a fazer pedidos por meio da assertividade.

03 Refletir sobre a importância do “feedback” e como dizer o que sente sem ferir os sentimentos.

04 Aprender a lidar com a crítica e a identificar quando críticas são destrutivas e aprender a lidar com críticas construtivas.

05 Refletir porque é tão difícil dizer “não” e aprender formas de “dizer não” sem prejudicar seus relacionamentos. dos outros.

Animado (a) para começar?

O QUE SÃO HABILIDADES SOCIAIS?

Habilidades Sociais são as competências que as pessoas possuem para se comunicar e interagir com as outras. Elas se dividem em 4 competências principais:

HABILIDADES DE INTERAÇÃO:

Capacidade de fazer amizades, iniciar ou manter uma conversa, formular e responder perguntas, além da capacidade de elogiar, dar e receber feedbacks.

HABILIDADES EMPÁTICAS:

Capacidade de reconhecer sentimentos, de se identificar com o outro, colocar-se no lugar dele (a) e expressar apoio pela perspectiva de terceiros.

HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO:

Habilidade de se posicionar, de manifestar opiniões, concordâncias, discordâncias, além da capacidade de reconhecer erros e pedir desculpas.

HABILIDADES DE AFIRMAÇÃO:

É a capacidade de tomar decisões, mediar conflitos, falar em público e resolver problemas interpessoais.

Ao longo deste módulo, trabalharemos cada uma dessas competências.

MAS PORQUE DESENVOLVER HABILIDADES SOCIAIS É IMPORTANTE?

Porque elas permitem que possamos expressar os nossos sentimentos, atitudes, desejos, opiniões e direitos de modo adequado à situação, respeitando sempre o outro. Quanto mais as habilidades sociais são desenvolvidas, **maiores as chances de estabelecer interações saudáveis e duradouras.**

Ao contrário do que muita gente pensa, as habilidades sociais não são dons. **Elas são comportamentos que podem ser aprendidos ao longo da vida.**

Como você pode melhorá-las então? Estando aberto para as interações sociais! Sendo assim, quanto mais uma pessoa tem relações e interações com o mundo, mais oportunidades ela terá de adquirir e desenvolver essas habilidades.

Checklist: como anda suas habilidades sociais?

- VOCÊ CONSEGUE EXPRESSAR SEUS SENTIMENTOS E OPINIÕES PESSOAIS?
- VOCÊ CONSEGUE ESCUTAR E COMPREENDER A PERSPECTIVA DOS OUTROS?
- VOCÊ TEM FACILIDADE PARA RESOLVER PROBLEMAS E NEGOCIAR?
- VOCÊ CONSEGUE EXPRESSAR DESAGRADO OU DISCORDAR DA OPINIÃO DE ALGUÉM?
- VOCÊ TOLERA CRÍTICAS OU FEEDBACKS NEGATIVOS?
- VOCÊ CONSEGUE DIZER "NÃO" PARA AS PESSOAS?
- VOCÊ CONSEGUE FAZER NOVAS AMIZADES FACILMENTE?

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

A missão desta seção será te ajudar a identificar o seu estilo de comunicação predominante e te auxiliar a identificar o padrão de comunicação que é estabelecido em seus relacionamentos interpessoais.

Ao compreender a forma como você e como os seus amigos e familiares de expressam, você será capaz de se comunicar de uma forma mais efetiva, que respeite o outro, e também aprenderá nesta seção estratégias de gerenciamento de conflitos.

POR QUE A COMUNICAÇÃO IMPORTA?

Você já parou para pensar na forma como se relaciona e se comunica com as pessoas?

A forma como nos comunicamos depende de uma série de fatores:

- a situação e o contexto,
- com quem nos comunicamos,
- o local em que estamos,
- a finalidade da nossa interação,
- as palavras que usamos,
- o tom de voz que usamos
- dentre muitas outras variáveis!

E porque aprender sobre a forma de comunicação é importante?

Porque a forma como nos expressamos impacta positivamente ou negativamente nossos relacionamentos – e podem influenciar as atitudes e respostas de quem está a nossa volta.

Então, você pode estar se perguntando: quais são as principais formas pelas quais nos expressamos? São quatro as principais: a forma passiva, a forma agressiva, a forma passivo-agressiva e a forma assertiva.

É importante salientar que não existe uma forma única de se expressar. Todos nós utilizamos um pouco de cada estilo, a depender da situação e da finalidade da comunicação. Contudo, por mais que não exista uma "única forma ideal", um desses estilos tende a predominar em nossos relacionamentos.

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

PASSIVO

São pessoas que geralmente não conseguem defender seus interesses quando se sentem ofendidas ou prejudicadas por alguém. Também não demonstram quando estão magoadas ou com raiva de uma situação. Podem, com frequência, não manifestar suas opiniões por medo de desagradar os outros.

Comunicação verbal: utilizam expressões como: "Talvez", "Me pergunto se poderíamos...", "Você importaria muito se...", "Realmente não tão é importante...", "Não quero incomodar..."

Comunicação não verbal:

·Olhos fixos para baixo.
·Voz baixa, tom de voz vacilante.
·Encolhimento dos ombros.

Consequências nos relacionamentos: fazem coisas que não querem, não conseguem defender seus direitos e opiniões. Os desejos e vontades das outras pessoas quase sempre prevalecem. Frequentemente há um sentimento de insegurança, pois pessoas passivas não conseguem dizer "não" ou recusar pedidos. Ademais, uma pessoa muito passiva pode perder oportunidades por falta de iniciativa.

Você tem sido passivo em muitas situações interpessoais?
Há mais benefícios ou perdas em assumir essa postura?

AGRESSIVO

São pessoas que muitas vezes têm ataques e reações desproporcionais ao motivo que causou a explosão. Podem deixar os ambientes em que se encontram tensos. São pessoas que intimidam e podem magoar os outros com facilidade pois não têm consciência da consequência do impacto do que falam e fazem.

Comunicação verbal: Frases no imperativo ou com tom de ordem ou intimidação são frequentes: "Faça isso", "Você deve estar brincando", "Se você não fizer.... ", "Você não sabe de nada", "Não é possível que..."

Comunicação não verbal:

- Voz alta; Postura que intimida, Olhar fixo; Gestos de ameaça / Impaciência.

Consequências nos relacionamentos: conflitos interpessoais, brigas, clima de tensão, desgaste e deterioração de relacionamentos, ou ainda a ruptura dos mesmos.

Mas pode haver momentos em que seja necessário se comunicar assim: como por exemplo: ao defender direitos ou estabelecer limites de forma enfática.

PASSIVO AGRESSIVO

São as pessoas que em primeiro momento não se manifestam, não expressam suas opiniões. Entretanto, quando vão se posicionar, geralmente apresentam um comportamento dissimulado, usando de ironia e sarcasmo para revidar provocações. Ou utilizam formas indiretas para provocar e criticar.

Comunicação verbal: "Está tudo bem". Contudo, há uma contradição entre o que a pessoa diz e como a pessoa age e se comporta.

Comunicação não verbal:

- Ironia / Comentários sarcásticos.
- Mensagens com duplo sentido.
- Papel de vítima.

Quais as consequências a longo prazo? Dificuldade em aceitar opiniões contrárias às suas, e dificuldade em lidar e expressar suas próprias emoções, principalmente a raiva. Possui baixa tolerância à frustração, alimentam ressentimento (mágoas), não conseguem perdoar facilmente.

ASSERTIVO

São pessoas que não sentem dificuldade ou vergonha em expor seu ponto de vista. Em conflitos, conseguem defender seus direitos, porém não negam o direito e a opinião dos outros. Conseguem fazer negociações, apreciam a perspectiva dos outros, sabem fazer pedidos e dizer "não" quando é necessário.

Comunicação verbal: "Eu penso ... ", "Eu sinto ... ", "Vamos fazer juntos?", "Como podemos resolver isso?", "O que você pensa sobre isso?", "O que você acha disso?".

Comunicação não verbal:

- Contato visual direto.
- Nível de voz é natural/ fala calmamente.
- Postura ereta.

Consequências nos relacionamentos: resolvem problemas, sentem-se à vontade com os demais, respeitam a si mesmo ao mesmo tempo que os outros.

Para refletir...

QUAL O SEU ESTILO PREDOMINANTE DE COMUNICAÇÃO COM AS PESSOAS?
VOCÊ ESTÁ SATISFEITO (A) COM O SEU ESTILO PREDOMINANTE? POR QUÊ?

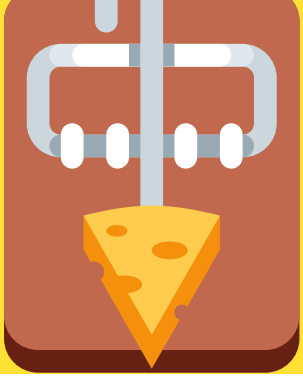
ASSERTIVIDADE

Nesta seção vamos aprofundar nossa conversa sobre a assertividade.

A assertividade é a habilidade de expor e defender um posicionamento, uma opinião ou um pedido de forma objetiva, clara, tranquila, simples, respeitosa, sem rodeios e sem gerar conflitos.

Há muitas situações em que precisamos ser assertivos: para expressar uma opinião, pedir ajuda ou expressar desacordos e desagrados. Assertividade também envolve expressar seus desejos de uma maneira que atenda às suas necessidades enquanto ainda considera as necessidades e opiniões das outras pessoas.

A assertividade é particularmente útil quando passamos por desentendimentos e conflitos interpessoais.
É importante que você compreenda que desentendimentos são uma parte normal de ter relacionamentos, pois cada um tem suas próprias necessidades, percepções, experiências e expectativas.
A habilidade de se relacionar envolve reconhecer nossos direitos e necessidades, sem desconsiderar os da outra pessoa – encontrando um meio-termo para satisfazê-las.



ARMADILHAS DA COMUNICAÇÃO

FIQUE LIGADO PARA NÃO COMETER ESSES DESLIZES!

O ÓBVIO PRECISA SER DITO

01

Não caia na armadilha de achar que o outro já sabe tanto quanto você. É o famoso "nem vou dizer, porque pressuponho que ele já saiba isso". **O que é óbvio e claro para você pode não ser para o outro, por isso o óbvio precisa ser dito!**

O QUE É DITO X O QUE É INTERPRETADO

02

Muitas vezes achamos que a pessoa está compreendendo o que dizemos. Mas **a interpretação dele (a) pode ser diferente da mensagem que foi dita.** Por isso é importante checar se **a mensagem recebida não foi distorcida.**

NADA ALÉM, NADA AQUÉM

03

A informação tem de ser na medida certa! As pessoas tem dificuldade em manter a atenção por muito tempo. O excesso de informação muitas vezes atrapalha o entendimento do outro. Avalie o que é essencial de ser dito: O quanto eles já sabem? O quanto precisam saber? Em que momento precisam saber? E nada mais, nada menos.

FÓRMULA DA ASSERTIVIDADE

Agora que você já conheceu o que é assertividade e sua importância para manter relacionamentos mais saudáveis, vamos te ensinar o passo a passo de uma conversa assertiva. Animado (a)?

01 **Primeiro passo: descreva objetivamente a situação ou o problema.** Aqui, não critique a pessoa, mas descreva o comportamento que gerou o conflito. Seja o mais específico possível. Ah, e não demore, não espere um mês ou um ano para dizer de algo que prejudicou o relacionamento, combinado?

02 **Segundo passo: descreva o que você sente e sua necessidade ou pedido.** Fale sem acusar o outro.

03 **Na terceira etapa sugira uma maneira do outro se comportar no futuro,** esteja aberto o ouvi-lo (a) também e negociar e explorar maneiras em que ambos possam responder às necessidades um do outro.

Resumindo: fórmula da assertividade

Quando você (fato específico)...
Eu sinto (sua percepção e sentimentos)...
Será que você poderia (pedido)...

#MÃO NA MASSA: AGORA É A SUA VEZ

1

Pense em um desentendimento que você teve. Anote: qual foi o problema?

·Tente ser o mais específico possível.
·Por que resolver isso é importante para você?
·O que está em jogo se o desacordo não for resolvido?

2

Descreva o que você sente e sua necessidade ou pedido.

Reflexão: reflita sobre o que será dito, para não falar o que vem à cabeça, sem pensar e filtrar.

·Questione: preciso dizer isso? Por quê? Qual objetivo tenho com essa fala?
·Tenha empatia para escutar o outro também.

3

Sugira uma maneira do outro se comportar no futuro, esteja aberto o ouvi-lo (a) também e negociar

·O que estou disposto a negociar?
·O que estou disposto a ceder e abrir mão?
·O que é inegociável para mim?

Na maioria das vezes, uma boa resolução de um desentendimento envolve cada pessoa fazendo alguns compromissos para chegar a uma solução que funcione para ambos.

Não é sobre "ganhar" uma discussão: é sobre ninguém se ferir no processo e manter um relacionamento de qualidade a logo prazo.